

## **IT-Servicekataloge**

Selbstzweck oder Basis für verstärkte Serviceorientierung?

BRZ GmbH - Gerhard Köhle

31.10.2011



## Als Full-Service Provider entwickelt, implementiert und betreibt das BRZ IT-Services für die Österreichische Bundesverwaltung

### Unser Markt

- Bundesministerien und das Bundeskanzleramt
- Universitäten
- Oberste Organe
- Ausgegliederte Organisationen

### Wir betreiben mehr als 350 E-Government Anwendungen

- BMF: FinanzOnline, E-Finanz, Haushaltsverrechnung und Personalmanagement des Bundes, eZoll, Unternehmensserviceportal
- BMJ: Firmen- und Grundbuch, Elektronisches Mahnverfahren
- Bundeskanzleramt: ELAK – Elektronischer Akt, Help.gv.at
- BMI: Biometrischer Pass
- BMWF: ÖH-Wahlen (e-voting)
- BMG: Gesundheitsportal

# Vision IT-Dienstleistungszentrum im Bund



## Vision

Das IT-Dienstleistungszentrum der Bundesverwaltung für

- Reform & Modernisierung
- Bürger- & Wirtschafts-Services

Das IT Shared Service  
Center im Bund

Der marktführende  
E-Government-Partner

Der IT-Integrator für  
EU-Anwendungen

## Mission

Wir liefern der Bundesverwaltung IT-Lösungen

- in vereinbarter Qualität & Sicherheit
- zum besten Preis


effizient

sicher

vertrauens-  
würdig

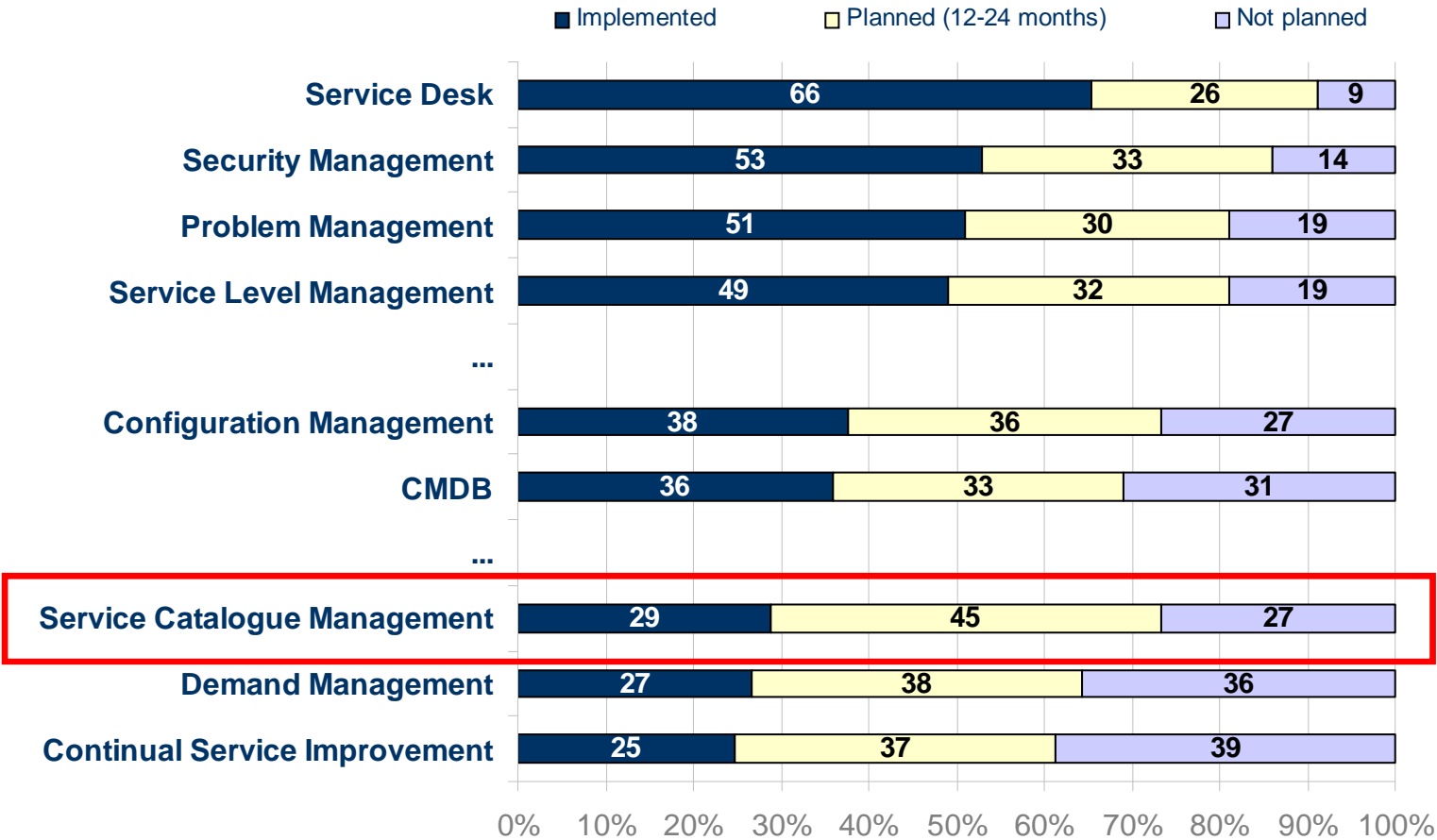
kompetent

kosten-  
optimiert



Euritas is **voice and network of public ICT service providers** within Europe. Our members powerfully combine expertise in ICT and public administration. Euritas is the melting pot for this knowledge from across Europe. Euritas enables its members to **create better ICT services for administrations, businesses and citizens in Europe**. The association co-operates with relevant stakeholders based on its vast experience. Euritas is recognized as an expert contact point in matters of trans-European government ICT.

# Status implementierter ITIL Best Practices in Unternehmen



Quelle: Erhebung von IDC, 2010 mit 200 Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern in verschiedenen Bereichen (z.B. 37% Fertigung, 14% Finanz, 13% Verwaltung)

# Wozu ein Servicekatalog? These



# Nutzen von Servicekatalogen ...



## ... für den Kunden

- Überblick über Serviceangebot
- Verstärkte Serviceorientierung
- Transparente Leistungen und Preise



## ... für den IT-Dienstleister

- Referenzwerk für Management, Service Manager, etc
- Basis für strukturiertes Vertragsmanagement
- Grundlage für Portfoliomanagement



## ... für die Öffentliche Verwaltung

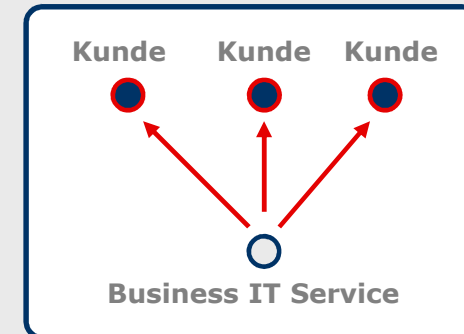
- Forcierung verwaltungsübergreifender Services
- Kostensenkung durch Wiederverwendung von Shared IT Services

# Servicekataloge fördern Shared Service Orientierung

## Extern: Einsatz von Services bei mehreren Kunden

- **Kosteneffiziente** Services durch Nutzung von Synergieeffekten
- **Standardisierte** Services durch Best Practice Ansätze/-Prozesse
- **Einsatzbereite** Services mit minimiertem Anpassungsbedarf

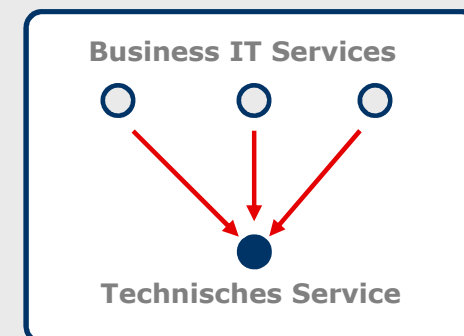
▶ **Business Servicekatalog (BSK)**



## Intern: Nutzung von Services in mehreren Lösungen

- **Wiederverwendung:** Effizienzsteigerung, mehrfache Nutzung
- **Skaleneffekt:** Günstigere Preise durch höhere Einkaufsmengen
- **Aufwandsminimierung:** Bündelung von Planungs- u. Testkosten

▶ **Technischer Servicekatalog (TSK)**



# Vorgehen bei der Entwicklung von Servicekatalogen

**Nur ein strukturiertes Vorgehen ermöglicht die erfolgreiche organisationsweite Umsetzung von Servicekatalogen**

## A. Inhalte

1. Quellen identifizieren

2. Inhalte konsolidieren

3. Rollen und Regeln zur Pflege definieren

4. Inhalte ergänzen und zur Freigabe aufbereiten

## B. Struktur

1. Struktur und Definitionen festlegen und abstimmen

2. Zusammenspiel mit CMDB festlegen

3. Struktur und Funktionalität in Service Knowledge Management System implementieren

## C. Kommunikation

1. Abstimmung mit Leistungsbereichen, Management und Prozessverantwortlichen

2. Einbindung der weiteren Zielgruppen

3. Promotion Tour für Service Manager

4. Schulung der involvierten Mitarbeiter

Projektverlauf



## Die Services des BSK und des TSK haben ähnliche Attribute, die in mehrere Kategorien eingeteilt werden können

- **Beschreibung**  
Name, Kurzbeschreibung, Nutzen (Qualität, Sicherheit, Preis)
- **Klassifizierung**  
Typ, Shared IT Service
- **Verantwortung**  
Service Manager, Organisationseinheit
- **SLA / OLA**  
Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Betriebszeiten
- **Verrechnung**  
Intervall, Tarif, Einheit, Preisbeispiel
- **Beziehungen**  
Andere Qualitätsstufen, Ausprägungen in der CMDB

# Servicekataloge Umsetzung in einer zentralen Datenbank



Aktueller Modus: **Neu**

Speichern | Neue Suche | Neuer Request | Alle ändern | Suchvorgänge | Erweiterte Suche | Löschen | Auf Standard zurücksetzen | Statusverlauf | Abmelden | Hilfe | Home | Profil anzeigen | Profil löschen

### Technisches Service

Service klonen

Technisches Service |  Business IT Service |  B-IT-S-Bündel | Status: **geplant** | Publikation (Serviceverantwortlicher)  | Review (Bereichskoordinator)

Name (Kurzbez.)  | Bezeichnung

Ausführliche Beschreibung

Leistungen  | Nicht-Leistungen

Beschreibung | Klassifizierung | Technische Beschreibung | Gliederung | Verantwortung | SLA / DLA | Verrechnung | Sonstiges | Beziehungen

Anbieter  | Bereitstellungsdauer / Lieferzeit

Ort der Leistungserbringung: **BRZ**

Nutzen - Qualität

Nutzen - Sicherheit

Nutzen - Preisvorteil

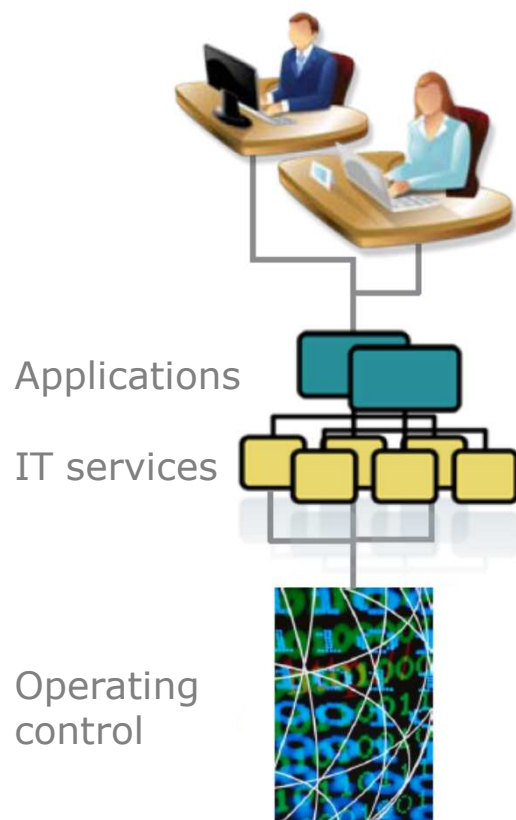
Nutzen - Weitere

Kundenreferenz

Marketinggerechte Beschreibung

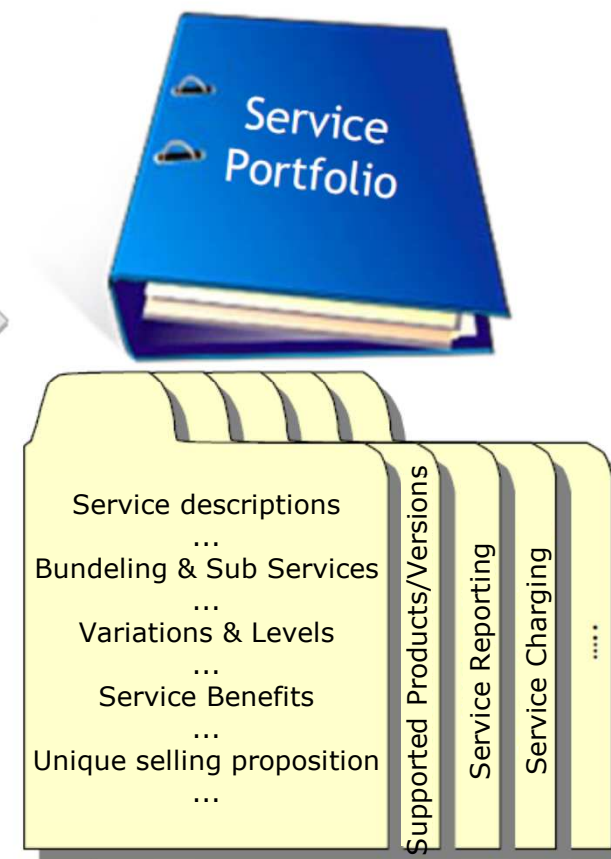
# Die CMDB und die Servicekataloge

## Operational View



Quelle: Cirquent GmbH 2010

## Customer View



# Servicekataloge Verbindung mit CMDB

Aktueller Modus: **Ändern**

Speichern | Neue Suche | Neuer Request | Alle ändern | Suchvorgänge | Erweiterte Suche | Löschen | Auf Standard zurücksetzen | Statusverlauf | Abmelden | Hilfe | Home | Profil anzeigen | Profil löschen

### Technisches Service

Service klonen

**Technisches Service**  | **Business IT Service**  | **B-IT-S-Bündel**  | Status: aktiv | Publikation (Serviceverantwortlicher)  | Review (Bereichskoordinator)

Name (Kurzbez.): ELAK | Bezeichnung: ELAK im Bund

Ausführliche Beschreibung: Elektronische Aktenverwaltung für 12 Ressorts und nachgeordnete Dienststellen.

Leistungen: | Nicht-Leistungen: |

Beschreibung | Klassifizierung | Gliederung | Verantwortung | SLA / DLA | Verrechnung | Sonstiges | Beziehungen

BeziehungTyp: B-IT-S Ausprägungen im SK

2 entries returned		Preferences	Refresh
Name	B-IT-S Bündel		
ELAK Bündel	B-IT-S Ausprägungen im SK		
ELAK light	Ausprägung in CMDB (löschen)		

Report | Select All | DeSelect All

Hinzufügen | Entfernen | Anzeigen

# Beispiele: Shared IT Services des BRZ



## Insbesondere für die verstärkte Nutzung von Shared IT Services sind Servicekataloge eine wichtige Basis

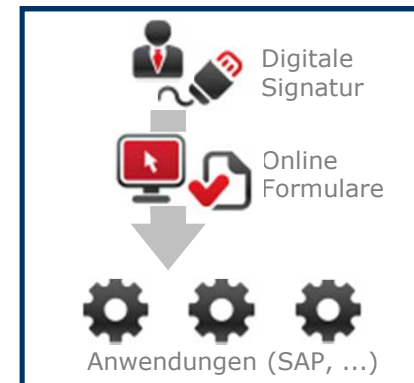
Folgende Shared IT Services sind unter anderem im Servicekatalog des BRZ zu finden:

Prozesse	Anwendungen	Basiskomponenten	Infrastruktur
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Druck, Verarbeitung und Versand von Schriftstücken</li><li>▪ Bereitstellung &amp; Entsorgung von IT-Infrastruktur</li><li>▪ Betreuung von IT-Benutzern</li><li>▪ Festplatten-Vernichtung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personalmanagement inkl. Personalakt</li><li>▪ Haushaltsverrechnung</li><li>▪ SAP für Universitäten</li><li>▪ Landespensionskonto</li><li>▪ ELAK im Bund</li><li>▪ help.gv.at</li><li>▪ E-Learning</li><li>▪ Unternehmensservice Portal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumenten-managementsystem</li><li>▪ eScan</li><li>▪ Amtssignatur</li><li>▪ Online-Formulare</li><li>▪ Duale Zustellung</li><li>▪ Portal</li><li>▪ Zahlungsverkehr</li><li>▪ E-ARCHIV</li><li>▪ Access Management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Netzwerk: CNA, VPN, LAN-Ports, Firewall</li><li>▪ Hosting, Webhosting</li><li>▪ Storage, Archivierung</li><li>▪ Desktop: PCs, Laptops, Drucker, Fax, Kopierer, VoIP</li><li>▪ Lizenzen &amp; Wartung: Oracle, Windows</li></ul>

# Beispiel: Formularservice

## Beschreibung

- Zentrale für alle Bürger und Unternehmen erreichbare Plattform zur **Datenerfassung** von Anbringen via Online-Formular
- **Online-Formulare** mit **digitaler Signatur** über Bürgerkartenfunktion
- **Anbindung** an verschiedenste Anwendungen wie z.B. ELAK, SAP etc.
- **Barrierefreie Gestaltung** und Verwendung des **Styleguide** für E-Formulare



## Nutzen

- **Qualität:** Dynamischer Inhalt, Bürger erspart sich den Weg zum Amt
- **Sicherheit:** Sicherheitsvorkehrungen in Anlehnung an ELAKimBUND
- **Preisvorteil:** Niedrige Kosten aufgrund der gemeinsamen Nutzung von Ressourcen
- Standardisierte Formularerstellung, gemeinsame Nutzung einer zentralen und stabilen Betriebsplattform, Verbesserung der Nutzbarkeit von IT für Menschen mit Behinderungen

## Einsatz

- **Kunden:** alle Bundesministerien
- **Services:** ELAK, SAP, elektronische Posteingangsstelle etc.
- Nutzung auch zum Empfang der elektronischen Zustellnachweise

## Preisbeispiel (1 Formular)

- Formularerstellung
- Betriebsleistung pro Formular
- Zentrale Formularinfrastruktur je Ressort

# Beispiel: Voice over IP

## Beschreibung

- Voll IP basiertes zentrales, **redundantes IP Telefonie** Cluster Konzept
- Zentral geführte allgemeine **Applikationen**, z.B. Call Center, Computer Telefonie Integration (CTI), Voice Mail, eFax
- Kundenspezifische Applikationen, z.B. Unified Messaging mit Voice, Fax, CTI
- Verschiedene **Arbeitsplatzmodelle** (IP Phone, SoftPhone, PC Vermittlung)
- Gemeinsames Service: **BBG mit BRZ**, Lieferanten: Telekom Austria, Avaya



## Nutzen

- **Qualität:** Hoch redundant und verfügbar, höchster technischer Ausstattungsgrad
- **Sicherheit:** Hoher (IP) Security Standard (Firewall, Verschlüsselung)
- **Preisvorteil:** Niedrige Lieferantenpreise (Skaleneffekt), keine sprungfixen Kosten für zentrale Infrastruktur, komplexe Funktionen auch für kleinere Organisationen leistbar, einfaches und kostengünstiges Outsourcen von Vermittlungs und Call Center-Funktionen

## Einsatz

- **Kunden:** BMF, BMJ, BBG, BMASK, BMUKK, BMVIT, BMLFUW
- **Services:** Verteilte Hotline für FinanzOnline des BMF

## Preisbeispiel (monatlich pro Telefon)

- Zentralbetrieb, Herstellerwartung, Hardware-Nutzung
- Optional: Dienstleistungsoutsourcing (User-Support, Geräteverwaltung, etc.)

# Beispiel: Duale Zustellung

## Beschreibung

- **Elektronische und/oder postalische Zustellung** von Dokumenten mit Nachweis der Zustellung
- **Integrierte Services** für vollumfängliche Unterstützung: Amtssignatur, Output Competence Center, Zustelldienst, Archivierung
- Einsetzbar als **eigenständige Anwendung** oder als Baustein in einer **spezifischen Applikation**



## Nutzen

- **Qualität:** Hohe Geschwindigkeit in Zustellung und Bestätigung, unmittelbare Verfügbarkeit beim Empfänger
- **Sicherheit:** Höchste Sicherheitsstandards bei Verschlüsselung, Geheimhaltung und Übertragung
- **Preisvorteil:** Einsparung von Papier- und Versandkosten, kostengünstige Zustellung

## Einsatz

- **Kunden:** BKA, BMF, BMJ
- **Services:** Strafregisterbescheinigung, Meldebestätigung, Abgabenbescheide, Wohnbauförderung, Dokumente privater Versender, etc.

## Preisbeispiel Versand

- Normalbrief
- RSb
- RSa
- **Elektronisch**

## Interne Akzeptanz

- Einbindung des Managements und Zielverankerung
- Überzeugung der operativen Mitarbeiter über Nutzen

## Kundengerechte Gestaltung

- Technisches Leistungsportfolio kundengerecht darstellen
- Unterschiedliche Bedürfnisse verschiedener Kunden abdecken
- „Den Funken auf den Kunden überspringen lassen“

## Nutzung im Alltag

- Aktualität der Servicebeschreibungen sicher stellen
- Kennzahlen zur Messung der Nutzung definieren
- Stille Transformation von individuellen Lösungen zu kundenorientierten Shared IT Services

# IT-Servicekataloge

Selbstzweck oder Basis für verstärkte Serviceorientierung?